

TUGAS DAN PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT*
DALAM UPAYA PENINGKATAN PROFESIONALISME
MANAJEMEN HOTEL AZIZA SYARIAH SOLO



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya

Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Disusun Oleh :

Cyndi Rahayu Prameswari

C9413014

FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : TUGAS DAN PERAN *HUMAN RESOURCES*

DEPARTMENT DALAM UPAYA
PENINGKATAN PROFESIONALISME
MANAJEMEN HOTEL AZIZA SYARIAH SOLO

Nama Mahasiswa : CYNDI RAHAYU PRAMESWARI

NIM : C9413014

Menyetujui

Pembimbing Utama



Sugiman, S.E., M.M

Pembimbing Kedua



Dra. Sawitri P.P., M.Pd

NIP. 195806011986012001

Kepala Program

DIII UPW



Umi Yuliati, S.S., M.Hum

NIP. 197707162003122002

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

TUGAS DAN PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM

UPAYA PENINGKATAN PROFESIONALISME MANAJEMEN

HOTEL AZIZA SYARIAH SOLO

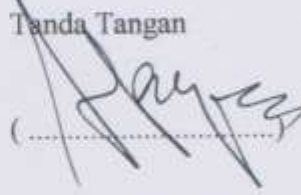



Disusun Oleh

CYNDI RAHAYU PRAMESWARI

C9413014

Diterima dan Disetujui Oleh Panitia Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Tanggal Juni 2016

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji	<u>Drs. Suharyana M.Pd</u> NIP.195801131986031002	()
Sekretaris Penguji	<u>Amad Saeroji S.S. M.Sc</u>	()
Penguji Utama	<u>Sugiman S.E. M.M</u>	()
Penguji Kedua	<u>Dra. Sawitri P.P. M.Pd</u> NIP. 195806011986012001	()

Dekan

Fakultas Ilmu Budaya

Universitas Sebelas Maret



Prof. Drs. Riyadi Santosa, M. Ed. Ph.D
NIP. 196003281986011001

MOTTO

Fa inna ma al usri yusra. Inna ma al usri yusra.

Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. (Q.S Al – Insyirah 5-6)

Jangan pernah lelah mencoba meski harus jatuh berkali-kali. Dirimu adalah pikiranmu. Dirimu adalah semangatmu. (Cyndi Rahayu P)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang yang senantiasa mendukung dan mendoakan saya.

1. Ibu Lilis dan Ayah Heri yang tanpa lelah mendorong saya untuk terus bersemangat dan berkembang.
2. Kakak-kakak saya, Sulistya Cahya Negara dan Sicilia Candra Pertiwi yang selalu memberikan semangat dan sarannya.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : CYNDI RAHAYU PRAMESWARI

NIM : C9413014

Judul Laporan Tugas Akhir : TUGAS DAN PERAN *HUMAN RESOURCES*
DEPARTMENT DALAM UPAYA
PENINGKATAN PROFESIONALISME
MANAJEMEN HOTEL AZIZA SYARIAH SOLO

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya. Bila dikemudian hari terdapat ketidaksesuaian antara fakta dan kenyataan ini, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Program.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, Juni 2016

Penulis

Cyndi Rahayu P.

ABSTRAK

Cyndi Rahayu Prameswari. C9413014. 2016. Tugas Dan Peran *Human Resources Department* Dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Manajemen Hotel Aziza Syariah Solo. Program DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Human Resources Department merupakan departemen pengelola sumber daya manusia suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran, tugas dan tanggung jawab seorang HRD di hotel dalam mengelola dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan pelayanan terhadap tamu. Serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi HRD dalam manajemen SDM Hotel Aziza Syariah Solo.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian wawancara, observasi, studi literatur. Untuk menganalisis dan mengolah data penulis menggunakan teknik deskriptif.

HRD Hotel Aziza Syariah Solo berfungsi untuk manajemen dan meningkatkan kualitas karyawan dengan mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia hotel, dengan rekrutmen dan seleksi karyawan baru, *medical check*, pelatihan karyawan, memenuhi hak karyawan, pendampingan, peraturan karyawan, *reward* dan *punishment*, dan evaluasi kinerja. Dan beberapa kendala yang dihadapi seperti seringnya keterlambatan karyawan dalam penerapan jam kerja, kurang disiplinnya karyawan terhadap pelatihan pengembangan sumber daya manusia yang diadakan, permasalahan yang kadang timbul antar karyawan satu departemen dan berbeda departemen, berkurangnya aktivitas kerja yang produktif karena mengikuti program pelatihan, biaya yang tinggi untuk menambah karyawan, *turn over* karyawan, adanya karyawan yang kurang jujur, perilaku karyawan yang kurang baik terhadap tamu.

Kesimpulan dari laporan tugas akhir ini adalah, HRD bertugas sebagai pengelola dan pengembang sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh hotel. Memiliki peran untuk merencanakan, mengarahkan, mengkoordinasi dan mengendalikan fungsi administrasi sumber daya manusia hotel. Penerapan manajemen yang sistematis dan terencana dengan baik, yang dirancang untuk memfasilitasi para karyawan tentunya akan menghasilkan peningkatan mutu kualitas kinerja serta pelayanan prima karyawan kepada tamu yang nantinya akan memberikan dampak positif bagi hotel..

Kata kunci : *human resources department*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil 'alamin segala puji bagi Allah SWT sehingga dengan segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu dan Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak bantuan dari beberapa pihak sejak awal hingga akhir penyusunan, untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M. Ed. Phd selaku Dekan Fakultas Ilmu dan Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah mengijinkan penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu dan Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Umi Yulianti, S.S, M.Hum selaku Ketua Program D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu dan Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan pengarahan yang berharga bagi penulis.
3. Ibu Dra.Hj.Isnaini W.W. M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan saran bagi penulis selama ini.
4. Bapak Sugiman, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang senantiasa memberikan bimbingan, waktu dan ilmunya kepada penulis selama ini.

5. Ibu Dra. Sawitri P.P, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan petunjuk dan arahan kepada penulis selama ini.
6. Ibu Prapti Handayani selaku HRM Hotel Aziza Syariah Solo yang telah bersedia menerima penulis untuk magang di HRD serta memberikan informasi, bimbingan, dan ilmunya kepada penulis.
7. Ibu Leli Triana selaku HR Officer Hotel Aziza Syariah Solo yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis.
8. Ibu dan Ayah, kedua kakak dan semua keluarga penulis yang setia memberikan doa, semangat dan *support* kepada penulis.
9. Sahabat dan kawan-kawan yang setia menghibur dan melukiskan senyuman dan tawa, Dessy, Nino, Inay dan Lutfi terimakasih untuk tetap bersama dan membantu menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir.
10. Semua pihak yang turut membantu penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang banyak apabila disebutkan, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun tata bahasa, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun.

Demikian Laporan Tugas Akhir dibuat, semoga dapat memberikan informasi yang diperlukan bagi pembaca dan bermanfaat dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum. Wr.Wb.

Surakarta, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR ISTILAH ASING.....	xvi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Kajian Teori.....	5
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II. GAMBARAN UMUM HOTEL AZIZA SYARIAH SOLO

A. Sejarah Singkat Hotel Aziza Syariah Solo.....	17
B. Visi Dan Misi Hotel Aziza Syariah Solo.....	20
C. Lokasi Hotel Aziza Syariah Solo.....	21
D. Fasilitas Hotel Aziza Syariah Solo.....	22
E. Struktur Organisasi Hotel Aziza Syariah Solo.....	30

BAB III. PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI HOTEL AZIZA SYARIAH SOLO

- A. Tugas Dan Peran *Human Resources Department* Hotel Aziza Syariah Solo..... 49
- B. Kegiatan Yang Dilakukan HRD Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia di Hotel Aziza Syariah Solo..... 50
- C. Kendala- kendala yang Dihadapi HRD dalam Manajemen Sumber Daya Manusia..... 77

BAB IV. PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 82
- B. Saran..... 83

DAFTAR PUSTAKA xviii

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Persebaran Hotel oleh PT. Metropolitan Golden Management.....	18
2. Kapasitas <i>Function Room</i>	26
3. Cuti Insidentil.....	63
4. Kendala dan Solusi Masalah Sumber Daya Manusia Hotel Aziza Syariah Solo	77

DAFTAR BAGAN

1. Struktur Organisasi Hotel Aziza Syariah Solo.....	31
2. Struktur Organisasi <i>Sales Marketing Department</i>	33
3. Struktur Organisasi <i>Accounting Department</i>	34
4. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product Department</i>	35
5. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i>	36
6. Struktur Organisasi <i>House Keeping Department</i>	37
7. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	38
8. Struktur Organisasi <i>Engineering Department</i>	39
9. Struktur Organisasi <i>Human Resources Department</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

1. <i>Form Interview</i> (HRD)	85
2. <i>Attendant List Training</i>	86
3. <i>Employee Appraisal Point</i>	87
4. Ijin Meninggalkan Tugas.....	88

DAFTAR GAMBAR

1. Hotel Aziza Syariah Solo.....	19
2. Salam Ala Hotel Aziza Syariah Solo.....	20
3. Peta lokasi Hotel Aziza Syariah Solo.....	21
4. Gambar Fasilitas Hotel Aziza Syariah Solo	
a. Mushola Imam Mahdi.....	22
b. <i>Kids pool</i>	23
c. <i>Plaziza cafe</i>	24
d. <i>Jabal nur meeting room</i>	27
e. <i>Arafah ballroom</i>	28
5. Pelatihan Karyawan.....	57
6. Pengajian Rutin Hari Jumat.....	68
7. Program Berbagi Nasi.....	68
8. Karyawan Hotel Aziza Syariah Solo.....	72
9. Gambar Kegiatan Karyawan Hotel Aziza Syariah Solo	
a. <i>Front Office</i> saat melayani tamu yang <i>check-in</i>	89
b. <i>Waitress</i> saat memberi pelayanan kepada tamu.....	89
c. <i>Engineering check</i> rutin keadaan mesin.....	90
d. <i>Store Keeper</i>	90
e. <i>House keeping</i> menyiapkan perlengkapan kamar yang habis.....	91
f. <i>House Keeping</i> saat <i>making bed</i> kamar tamu.....	91
g. <i>Security</i> saat <i>check</i> barang bawaan karyawan.....	92
h. <i>Chef</i> saat memasak menu makanan di <i>kitchen</i>	92

DAFTAR ISTILAH ASING

<i>Hotelier</i>	: Perhotelan/pekerja dibidang hotel
<i>Walk in</i>	: Datang langsung (dalam proses <i>check in</i>)
<i>Charge</i>	: Ongkos/harga
<i>Delivery</i>	: Pengantaran
<i>Outlet</i>	: Toko tempat penjualan
<i>Reminder</i>	: Pengingat
<i>Minibar</i>	: Tempat penyimpanan minuman (macam-macam minuman dengan ukuran yang kecil)
<i>Twin bed</i>	: Kasur kembar (bentuk dan ukuran sama)
<i>Double bed</i>	: Dua tempat tidur/tempat tidur besar
<i>King bed</i>	: Kasur ukuran besar
<i>Super king bed</i>	: Kasur ukuran super besar
<i>View</i>	: Pemandangan
<i>Function</i>	: Fungsi dari sesuatu (dalam hal ini tempat untuk macam kegiatan/acara sosial)
<i>Meeting room</i>	: Ruang rapat
<i>Ballroom</i>	: Ruang acara/ruang dansa/ruang dengan kapasitas besar
<i>Banquet</i>	: Penjamuan
<i>Table manner</i>	: Tata krama di meja makan
<i>Cooking class</i>	: Kelas memasak
<i>Coffee break</i>	: Snack ringan pengantar/penutup kegiatan.
<i>Check-in</i>	: Kedatangan tamu untuk menginap.

<i>Check-out</i>	: Tamu meninggalkan hotel setelah selesai menginap.
<i>Menu</i>	: Daftar harga dari sebuah pelayanan atau barang .
<i>Buffet</i>	: Penyajian makanan yang dalam bentuk prasmanan.
<i>Breakfast</i>	: Sarapan yang biasanya digratiskan oleh pihak perhotelan.
<i>Lobby</i>	: Ruang tunggu/ruang untuk duduk di bagian depan front desk atau resepsionis.
<i>Bellboy</i>	: Pelayan yang membawa koper
<i>Guest</i>	: Tamu
<i>Room service</i>	: Layanan Kamar
<i>Coffee shop</i>	: Warung Kopi/Toko Kopi
<i>Chef</i>	: Kepala juru masak/Kepala koki
<i>Daily</i>	: Per-harian

